

指定管理者評価シート

事業名	国際交流施設運営管理費	所管課(電話番号)	総務局国際部交流課(211-2032)
-----	-------------	-----------	---------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌留学生交流センター	所在地	札幌市豊平区6条6丁目5番35号
開設時期	平成12年4月1日	延床面積	5022.28㎡
目的	留学生等への宿泊機能提供、市民及び留学生等の相互交流の推進		
事業概要	留学生等への宿泊機能提供、市民及び留学生等との交流の場の提供、貸室事業(会議室)		
主要施設	宿泊室(100室)、会議室、学習室、交流ラウンジ、軽スポーツ室、屋外自転車置場(144台)		
2 指定管理者			
名称	公益財団法人 札幌国際プラザ		
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日		
募集方法	公募		
指定単位	施設数: 1施設		
業務の範囲	(1) 統括管理業務 (2) 施設・設備等の維持及び管理に関する業務 (3) 施設における事業の計画及び実施に関する業務 (4) 施設の利用等に関する業務 (5) 前各号に掲げる業務に付随する業務		
3 評価単位	施設数: 1施設		

II 平成30年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価				
1 業務の要求水準達成度							
(1) 統括管理業務	▽ 管理運営に係る基本方針の策定 留学生等に対し安全快適な居住空間を提供すると共に、市民との交流事業を実施することで相互理解と親善を深め、札幌市の国際化に資するという理念のもと、「平成30年度管理業務の計画書」を策定した。 ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 「平成30年度管理業務の計画書」を策定し、平等利用に係る取り組みについては、施設の利用にあたり、合理的な理由なく利用の制限を行ったり、特定の利用者を優遇又は冷遇することのないよう、職員に対しては関係規則の理解や研修等の実施により方針を徹底し、不公平感を生じない業務を遂行した。 ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 ▼ エネルギー起源二酸化炭素の削減 「札幌市温暖化対策推進計画」に基づき、二酸化炭素排出に関係する電気やガスの節約を入居者、施設利用者に呼びかけ、削減に取り組んだ。	計画において定めた基本方針に則り、館生である留学生が快適な生活を送り、また、市民との交流プログラムを楽しめるよう、職員一同が創意工夫に努め、適切に管理業務を実施した。 二酸化炭素排出量は、電気・ガス使用量と関連しており、入居者及び施設利用者に常に節減を呼びかけている。	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: #ff9900;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> 要求水準を満たし、適切に管理がなされている。 集中管理による冷暖房の温度管理や照明の間引き等、環境に配慮した運営がなされている。	A	B	C	D
A	B	C	D				

	<p>▼ 環境配慮の推進 札幌留学生交流センターの①入居率が年間を通じて高かったこと②機構持分の無償譲渡により管理面積が大幅に増加したことから、電気・水道・ガスの使用量は、大幅に増加している。</p> <p>▼ 支障のない範囲で、次のような方法で節電に努めた：①冷房(28℃・暖房温度(21℃)を集中管理で固定し、基準温度を徹底、②ロビー・廊下・共用トイレの間引き点灯の実施、③業務用大型冷蔵庫の電源を事業に必要な時以外は切る。④駐輪場の照明を間引き点灯。</p> <p>▼ ごみ減量のため、ミスコピー紙の裏面活用を徹底し、トイレトーパー、コピー用紙、文具類等については、グリーン購入ガイドライン指定品を購入するよう心掛けた。</p> <p>▼ 1月4日から敷地内禁煙を実施した。</p> <p>▽ 管理運営組織の確立(責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成)</p> <p>▼ 管理運営を統括する統括管理責任者を配置するとともに、その職務代理者を定めた。従業員を計画どおり配置し、供用時間に常時対応できる体制を確保した。</p> <p>▼ 人材育成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・4月 災害多言語支援センター研修(新入職員)に出席(3名) ・6月 札幌市入国管理局主催の「平成30年度出入国管理制度研修会」に出席。(2名) 防火管理者選任のため防災協会主催の「防火管理者研修」に参加。(1名) ・7月 救命講習(子供コース)に参加。(1名) ・11月 北海道留学生交流推進協議会主催(事務局：北海道大学)による同協議会総会に出席、文科省職員による「留学生支援事業について」の説明を受けた。(1名) ・札幌国際プラザ主催の各種研修に参加した。【契約事務研修(2名)、旅費研修(1名)、コンプライアンス研修(1名)、SDGs研修(3名)、HP研修(1名)】 <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・月間行事予定をボードに記載し、週の初めには職員間で業務予定を確認し、情報の共有化を図った。 ・北大借上と札幌市の入居者が区別なく同一の取扱いができるよう北大の学務部と調整を図った。 ・入居者には声かけに努め、会議室等利用者には丁寧で品位ある対応を心がけた。 <p>▽ 第三者に対する委託業務等の管理(業務の適正確保、受託者への適切監督、履行確認)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(委託業務)清掃、警備、設備管理(設備管理、消防設備点検、受水槽清掃、樹木年間管理、除排雪、自家用電気工作物保安管理、管理・検針システム保守点検、空調・換気自動制御保守点検、電源制御システム保守点検、特定建築物点検、建築設備点検)については、第三者へ委託を行い、適正な業務が遂行された。 	<p>今年度は、①年度当初から入居率が高かった②管理する居室等の面積が増加したことから、使用量は大幅に増加した。新規入居者には掲示やオリエンテーション等により節減を意識付け、会議室・軽スポーツ室利用者には協力依頼をした。</p> <p>計画どおりに責任者等を配置して円滑な管理運営ができる体制を整備した。</p> <p>プラザ及び関係団体主催の研修や説明会に積極的に参加し、留学生政策の現状やセンター事務運営について学び、日常の管理業務に役立てた。</p> <p>情報を共有化し均一で良質なサービスを提供できた。入居者は館内行事を通じて親交を深めている。</p> <p>委託業者の監督・指導を怠りなく実施し、日頃の情報交換を密に行った結果、定期的保守点検はもちろん、北海道胆振東部地震の突発的な故障・不具合等に際しても、遅滞なく対応できた。</p>	<p>日常の施設運営に支障のない体制の確立及び研修を通じた職員のスキル向上が図られている。</p> <p>職員間での情報共有の方法が確立されており、入居者への良質なサービス提供に生かされている。また、委託業者との連携及び監督を行いながら、施設管理がなされている。</p>
--	---	--	---

	<p>▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)</p> <p>▼運営協議会</p> <table border="1" data-bbox="384 259 979 573"> <tr> <th colspan="2">協議・報告内容</th> </tr> <tr> <td colspan="2">3月「運営協議会」を開催、30年度の入居や交流事業の状況等を報告後、センターを取り巻く現状について情報交換を行った。</td> </tr> <tr> <td colspan="2">＜協議会メンバー＞</td> </tr> <tr> <td colspan="2">指定管理者、札幌市国際部交流課、町内会長、北大学務部学生支援課、札幌大学インターコミュニケーションセンター、(公財)札幌国際プラザ外国語ボランティアネットワークSKY</td> </tr> </table> <p>▼札幌市</p> <table border="1" data-bbox="384 622 979 763"> <tr> <th colspan="2">協議・報告内容</th> </tr> <tr> <td colspan="2">9～10月 北海道胆振東部地震の発生後の施設状況や館生の状況を札幌市に逐次報告し、連携して突発的な故障や不具合等に迅速な修繕を行った。</td> </tr> </table> <p>▼ 関係機関</p> <table border="1" data-bbox="384 804 979 1140"> <thead> <tr> <th>開催回</th> <th>協議・報告内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1回</td> <td>11月 地域の町内会、教育機関等60団体からなる「豊平区まちづくり連絡会」に出席し、地域で行われている各種事業の情報交換を行った。</td> </tr> <tr> <td>第2回</td> <td>12～3月 円滑な施設運営のため北大学務部と業務分担の明確化、RA体制、入退館業務等について調整を行い、今後定期的に意見交換することになった。</td> </tr> </tbody> </table> <p>▼指定管理者の表示 行政庁としての行為を行う場合は、指定管理者の表示を行った。</p> <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>業務遂行においては、プラザが行っている他の業務と経理を明確に区分し、業務に係る経費の収支については、帳簿及び現金口座により管理している。また、内部監査を実施して現金の適正管理に努めた。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>平日・昼間の苦情については、事務室職員が受け付け、平日の夜間、土・日・祝日等の休日の苦情については、警備員が受け付けることとしている。苦情の内容によって、プラザ企画事業部や札幌市と相談・協議の上、対応している。 要望事項(アンケート記載分)については、事務室内で協議し、対応可能な事項は改善した。</p> <p>▽ 記録・モニタリング・報告・評価(記録、セルフモニタリングの実施、事業報告、札幌市の検査等への対応、自己評価の実施)</p> <p>▼ センター内にアンケート箱を設置し、利用者の声を回収している。</p> <p>▼ 入居者アンケートを実施しており、対応可能な事項は即実行し、生活環境の改善に努めた。</p> <p>▼ 施設利用者には通年でアンケートを実施し、要望については対応可能な範囲内で遅延なく対応した。</p> <p>▼ 交流事業ごとに参加者アンケートを実施し、次年</p>	協議・報告内容		3月「運営協議会」を開催、30年度の入居や交流事業の状況等を報告後、センターを取り巻く現状について情報交換を行った。		＜協議会メンバー＞		指定管理者、札幌市国際部交流課、町内会長、北大学務部学生支援課、札幌大学インターコミュニケーションセンター、(公財)札幌国際プラザ外国語ボランティアネットワークSKY		協議・報告内容		9～10月 北海道胆振東部地震の発生後の施設状況や館生の状況を札幌市に逐次報告し、連携して突発的な故障や不具合等に迅速な修繕を行った。		開催回	協議・報告内容	第1回	11月 地域の町内会、教育機関等60団体からなる「豊平区まちづくり連絡会」に出席し、地域で行われている各種事業の情報交換を行った。	第2回	12～3月 円滑な施設運営のため北大学務部と業務分担の明確化、RA体制、入退館業務等について調整を行い、今後定期的に意見交換することになった。	<p>運営協議会を設置し、管理業務等の状況報告を行った。</p> <p>北海道胆振東部地震による突発的な設備の故障や留学生対応等に迅速な対応ができた。</p> <p>北大等関係機関と積極的に意見交換等を行い適切に対応した。</p> <p>公認会計士・税理士による監査を行い、客観的に点検・確認を受け、適切に処理できた。</p> <p>平成30年度館生からの苦情はなかった。</p> <p>管理運営事業並びに交流事業について、入居者や施設利用者等の声を反映するよう努めた。</p>	<p>公認会計士等の監査も受けており、資金管理が適正になされている。</p> <p>苦情対応の体制が確立されている。</p> <p>入居者からの要望を施設運営に生かす努力がされている。</p>
協議・報告内容																					
3月「運営協議会」を開催、30年度の入居や交流事業の状況等を報告後、センターを取り巻く現状について情報交換を行った。																					
＜協議会メンバー＞																					
指定管理者、札幌市国際部交流課、町内会長、北大学務部学生支援課、札幌大学インターコミュニケーションセンター、(公財)札幌国際プラザ外国語ボランティアネットワークSKY																					
協議・報告内容																					
9～10月 北海道胆振東部地震の発生後の施設状況や館生の状況を札幌市に逐次報告し、連携して突発的な故障や不具合等に迅速な修繕を行った。																					
開催回	協議・報告内容																				
第1回	11月 地域の町内会、教育機関等60団体からなる「豊平区まちづくり連絡会」に出席し、地域で行われている各種事業の情報交換を行った。																				
第2回	12～3月 円滑な施設運営のため北大学務部と業務分担の明確化、RA体制、入退館業務等について調整を行い、今後定期的に意見交換することになった。																				

<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<p>度プログラムに反映している。</p> <p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ センターで働く職員に対し、最低賃金835円(平成30年10月1日効力発生)を上回る時給を支給した。 ▼ センターで働く職員に対し、時間外労働・休日労働及び深夜業をさせた場合、それぞれ法定割合以上の割増賃金を支払った。 ▼ 全ての労働者を労災保険に、条件を満たす労働者を雇用保険に加入させた。 ▼ 労働者の勤務形態、家族状況等に応じて年金保険、医療保険に適切に加入させた。 <p>また、必要に応じて適切に届け出等を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 1年に1回定期健康診断を実施した。 ▼ 指定管理者の申込時に提出した、ワーク・ライフ・バランスの取組に関して適切に実施した。 ▼ 再委託により実施している警備及び清掃業務について、受託者に当該業務従事者の労働環境に関する情報提供を求めた。 	<p>各関連法令に基づき、適切な労働環境の維持に努めた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="background-color: #f4a460;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>労働環境が適切に管理されている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 総合的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 複合施設であるため、関係団体合同で消防計画を作成し、有事の際に対応する組織編成表により行動し、利用者の安全確保に努めている。 ▼ 指定管理業務を受託したことから、保安規程を策定し北海道通産局に提出した。 ▼ 施設の管理運営業務期間中の法律上の損害賠償保険に加入しているほか、一部の交流事業には、参加者全員にレクリエーション保険をかけて実施している。 <p>▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理、駐車場管理、緑地管理等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 清掃、警備、保守点検業務について、仕様書のとおり実施した。 ▼ 北海道胆振東部地震では家用発電及び火災受信機の蓄電池が放電して使用不能になったため、札幌市と協力し早急に復旧修繕した。また、枝折れした樹木があり、駐車場に支障がでたため速やかに剪定した。 ▼ 水廻りやベッド等の引出修理等の小規模な修繕を速やかに実施して快適な住環境の維持に努めた。(資料2) ▼ 備品管理については、故障により電子レンジ、電気ヒーター等の交換を行った。 <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 4月及び10月の新入館生オリエンテーションで防災・避難等について説明し、館生への周知を図った。 ▼ 6月 夜間を想定した防災避難・通報等の訓練を併設施設である札幌国際ユースホテルと共同実施した。 ▼ 10月 館生の避難訓練と地域住民との合同防災訓練を行い、避難・煙道通過及び消火器取扱訓練、AED操作訓練を実施した。 <p>訓練終了後の交流会では、札幌市国際部から防災ハンドブックを使って説明を受けた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 豊平警察署と定期的に情報交換をしている。 	<p>関係団体とは日頃から情報交換を密に取り合い、協力体制を確認した。事件等の発生は一件もなかった。</p> <p>緊急性の高いものから修理・試験等を行うと共に、札幌市との協議により共用設備や居室備品の修繕・交換を行い居住環境を整え、適切な維持管理ができた。</p> <p>概ね計画通り実施できた。10月の地域との合同防災訓練では、近隣住民と共に、多くの留学生が避難・煙道通過・消火器取扱訓練及びAED操作訓練等を緊張感を持って体験した。訓練後の交流会では、札幌市国際部や豊平警察署員から説明を受</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="background-color: #f4a460;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>日頃から有事の際の対応を想定した関係団体との協議が行われており、協力体制が確保されている。</p> <p>北海道胆振東部地も発生したが、札幌市と密に情報交換し、入居者の安全確保及び速やかに設備機器の点検に努めた。</p> <p>年複数回に渡って防災意識の啓発に努めている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

		けて、さらに防災意識を高めた。																					
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ 市民と留学生等の相互理解と国際親善に関する学習機会の提供業務</p> <p>▼ 留学生を対象とする事業：世界探検まつり2019・もちつき交流会(参加者150人)、新入館生歓迎会(2回：参加者135人)、館生送別会(参加者56人)を実施。</p> <p>▼ 相互理解を目的とした事業：町内会との花植え(参加者50人)、北海道神宮例祭山車曳き(参加者46人)、留学生母国文化紹介セミナー(2回：参加者52人)、地域文化体験事業(参加者36人)、合同防災訓練(参加者116人)、留学生と料理交流会(参加者25人)、滝川市バスツアー(2回：参加者89人)</p> <p>▼ (公財)札幌国際プラザ事業の「プラザ夏まつり」や「教文伝統文化シリーズ」等に参加し、「浴衣」を着たり、低額で「能楽」「文楽」を鑑賞した。また、北大や国際交流団体、行政機関等の発行物の配架・掲示に協力し、留学生支援事業の浸透に努めた。</p> <p>▽ 市民と留学生等の相互理解と国際親善に関する市民活動及び交流の支援業務</p> <p>▼ 札幌市及び札幌周辺に在住する外国人を対象として、ボランティア団体「窓」が開催する日本語教室や、地域住民が参加する夏・冬の交流会について実施協力をした。</p> <p>▽ 市民と留学生等の相互理解と国際親善に関する相談業務</p> <p>▼ 各種相談については、職員やRA(日本人レジデントアシスタント)が速やかに対応して問題なく推移している。</p> <p>▼ 各種団体と留学生をつなぐプログラムにおいて、可能な範囲で相談に応じた。</p> <p>▽ 留学生等と企業との交流業務</p> <p>▼ 「留学生×札幌の注目企業 就職応援セミナー」を開催し、留学生に対して元留学生による就活のアドバイスと企業担当者の企業紹介を行った。</p>	<p>留学生の生活体験・日本文化理解の促進につながる各種事業を実施した。今後とも留学生と市民の相互理解が深める事業を継続実施していく。</p> <p>センター事業に加え従来のプラザ事業も周知をしたことで、館生が多く参加しセンター・プラザに相乗効果をもたらした。また、関係者間で円滑な連携・協力体制ができ、相互に効果的な情報収集及び提供が出来た。</p> <p>札幌市内及び近郊に居住する外国人への支援活動の一環として、日本語ボランティアに活動の場を提供し、自主的活動を大いに促した。</p> <p>職員やRAの対応には十分な満足度が示された。また、学業に支障を及ぼさぬ範囲で各国際交流団体の行事参加を促した。</p> <p>留学生と企業との交流の機会を設定した。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">新入館生歓迎会等を通じて、日本での生活に慣れていない留学生が早く日本の生活になじめるよう配慮されている。また、留学生同士の交流のみならず、地域住民との交流も積極的に図られている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">日本語ボランティアの活用等を通じて、外国人の日本語習得へのサポートが図られている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">館生が日常生活に不安を抱かないようにするためのサポート体制がとられている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">留学生の卒業後の就職に関するサポートが行われている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	新入館生歓迎会等を通じて、日本での生活に慣れていない留学生が早く日本の生活になじめるよう配慮されている。また、留学生同士の交流のみならず、地域住民との交流も積極的に図られている。				日本語ボランティアの活用等を通じて、外国人の日本語習得へのサポートが図られている。				館生が日常生活に不安を抱かないようにするためのサポート体制がとられている。				留学生の卒業後の就職に関するサポートが行われている。			
A	B	C	D																				
新入館生歓迎会等を通じて、日本での生活に慣れていない留学生が早く日本の生活になじめるよう配慮されている。また、留学生同士の交流のみならず、地域住民との交流も積極的に図られている。																							
日本語ボランティアの活用等を通じて、外国人の日本語習得へのサポートが図られている。																							
館生が日常生活に不安を抱かないようにするためのサポート体制がとられている。																							
留学生の卒業後の就職に関するサポートが行われている。																							

<p>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="384 197 979 629"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H30計画</th> <th>H30実績</th> <th>H31計画</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">居室 (単身用)</td> <td>室数(室)</td> <td>960</td> <td>960</td> <td>960</td> </tr> <tr> <td>件数(件)</td> <td>768</td> <td>916</td> <td>864</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>80.0</td> <td>95.4</td> <td>90.0</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">居室 (世帯用)</td> <td>室数(室)</td> <td>240</td> <td>240</td> <td>240</td> </tr> <tr> <td>件数(件)</td> <td>192</td> <td>208</td> <td>216</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>80.0</td> <td>86.7</td> <td>90.0</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">会議室</td> <td>件数(件)</td> <td></td> <td>785</td> <td></td> </tr> <tr> <td>利用人数(人)</td> <td></td> <td>6384</td> <td></td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td></td> <td>25.8</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認 0件、取消し0件、減免512件、還付2件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>居室については、①世帯居室の単身者利用を認めた②2月、7月に入居者募集案内を札幌市近郊の各大学に依頼した③北海道大学と宿泊室使用に関する覚書を締結し北大留学生の受入れを行った。</p>			H30計画	H30実績	H31計画	居室 (単身用)	室数(室)	960	960	960	件数(件)	768	916	864	稼働率(%)	80.0	95.4	90.0	居室 (世帯用)	室数(室)	240	240	240	件数(件)	192	208	216	稼働率(%)	80.0	86.7	90.0	会議室	件数(件)		785		利用人数(人)		6384		稼働率(%)		25.8		<p>単身用と世帯用を合わせた稼働率は、通年で90%以上の高い稼働率を確保した。会議室は、北海道胆振東部地震後の安全確保のため一定期間使用できなかったことや冬期間の利用が低迷したため、利用率が伸びなかった。地元住民の会議やサークル活動等の場として利用されるようサービスを心がける。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>居室については、北海道大学との受入れに関する覚書の締結や近郊の大学への働きかけの成果もあり、要求水準(80%)を超える高い稼働率が保たれている。引き続き安定した稼働率の確保に期待したい。</p>	A	B	C	D				
		H30計画	H30実績	H31計画																																																			
居室 (単身用)	室数(室)	960	960	960																																																			
	件数(件)	768	916	864																																																			
	稼働率(%)	80.0	95.4	90.0																																																			
居室 (世帯用)	室数(室)	240	240	240																																																			
	件数(件)	192	208	216																																																			
	稼働率(%)	80.0	86.7	90.0																																																			
会議室	件数(件)		785																																																				
	利用人数(人)		6384																																																				
	稼働率(%)		25.8																																																				
A	B	C	D																																																				
<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>当センター専用のHP及びFacebookを新たに立ち上げた。札幌市の要求水準を満たすウェブアクセシビリティを確保した。また、プラザ広報誌「時計台前から」にもセンターの活動状況を掲載し、広くPRに努めた。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>4月から(公財)日本国際教育支援協会より引継ぎを受け、センター運営に支障がでないよう対応した。</p>	<p>新たにHPやFacebookを立ち上げて、当センターの事業を広く周知した。</p> <p>センター運営に支障がなく円滑な運営ができた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>様々な媒体を使用した積極的な広報活動が展開されている。</p> <p>指定管理者の変更にあたり、円滑な引継ぎが行われた。</p>	A	B	C	D																																																
A	B	C	D																																																				
<p>2 自主事業その他</p>																																																							
<p>▽ 自主事業</p> <p>▼豊平区PTA連合会・豊平警察署の「子ども110番の家」に登録している。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼清掃、警備、設備管理等の業務の委託及び小規模修繕工事等施設の管理維持に関する業務は、すべて市内の企業に発注した。また、新たに社会福祉法人ひかり福祉会に軽食を発注した。</p>		<p>今後とも地域との連携を密にしながら、実施していく。</p> <p>市内企業等の活用については、100%達成できた。また、福祉施策への配慮について、今後も引き続き努めていく。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>市内企業の受注機会の確保に積極的に取り組んでいる。</p>	A	B	C	D																																																
A	B	C	D																																																				
<p>3 利用者の満足度</p>																																																							
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1" data-bbox="252 1727 979 2067"> <tbody> <tr> <td>実施方法</td> <td>会議室利用団体は10～2月、宿泊室使用者は12～2月、交流事業参加者は実施の都度、用紙配布により実施した。</td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td><会議室利用者～回答:10団体> ・申込・利用方法については「とても良い」、「良い」、「普通」を合せて100.0%、同様に利用時間、料金支払い方法、施設・設備の状況も100.0%の回答であり、利用団体は満足して利用していると思われる。</td> </tr> </tbody> </table>		実施方法	会議室利用団体は10～2月、宿泊室使用者は12～2月、交流事業参加者は実施の都度、用紙配布により実施した。	結果概要	<会議室利用者～回答:10団体> ・申込・利用方法については「とても良い」、「良い」、「普通」を合せて100.0%、同様に利用時間、料金支払い方法、施設・設備の状況も100.0%の回答であり、利用団体は満足して利用していると思われる。	<p>・会議室はセンターの2階にあり一定の制限(利用時間延長や音の制限など)があるが、柔軟に対応できるところは要望に応じてサービス向上に努めた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>接遇に関する面や館内環境に関する面の満足度が要求水準である80%大きく超えている。今後も入居者へ満足いただけるサービスの提供に期待したい。</p>	A	B	C	D																																												
実施方法	会議室利用団体は10～2月、宿泊室使用者は12～2月、交流事業参加者は実施の都度、用紙配布により実施した。																																																						
結果概要	<会議室利用者～回答:10団体> ・申込・利用方法については「とても良い」、「良い」、「普通」を合せて100.0%、同様に利用時間、料金支払い方法、施設・設備の状況も100.0%の回答であり、利用団体は満足して利用していると思われる。																																																						
A	B	C	D																																																				

	<p>・接客対応については、「とても良い」、「良い」、「普通」を合せて100.0%、サービス全体の評価でも、「とても良い」、「良い」、「普通」を合せて100.0%となっている。</p>	
	<p><入居者～回答:61人> ・管理室窓口で用件を頼んだときの印象について、「迅速に対応してくれる」が98.4%、管理室窓口職員の説明は「わかりやすい」も96.7%で、好評を得ている。 ・センターでのプライバシーは、「守られている」、「おおむね守られている」を合せて100.0%、セキュリティは、「十分に保たれている」「おおむね保たれている」を合せて98.4%と、安心感をもって生活していると思われる。また生活における居室内の設備については「快適」、「おおむね快適」合わせて96.8%、共有施設についても「快適」、「おおむね快適」を合せて95.2%で高い評価を得ている。 ・センターでのイベント参加回数は、「年に5回以上」「年に3・4回」を合せて62.3%、「年に1・2回」は32.8%と館生の95.1%が何らかのイベントに参加している。 <交流事業参加者～回答:67人(セミナー参加者を含む)> ・日本文化体験交流事業において、「とても良かった」、「まあまあ良かった」が合せて100.0%となり、「交流ができた」、「まあまあできた」も95.8%と高い満足度が示された。母国文化紹介セミナーにおいては内容が「とても良かった」、「まあまあ良かった」を合せて81.4%であった。</p>	<p>・入居者は、職員の説明、プライバシーやセキュリティ保持、施設状況等で要求水準の80.0%を超える高い満足度を示した。</p> <p>・日本文化体験および母国文化紹介セミナーの内容においていずれも高い満足感を示されている。留学生との交流が出来たという数値も高く、いずれの事業も実施目的を果たした。</p>
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【要望】 利用者からの要望・意見は、意見箱の設置やアンケートの実施により把握している。</p> <p>【対応】 館生・会議室及び軽スポーツ室利用者の要望・意見に対する回答は掲示板に掲示し周知している。また、対応可能な策は可能な限り実施している。</p>	<p>施設利用者の要望・意見に対する回答を掲示板に掲示して周知した。</p>

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	30年度計画	30年度決算	差(決算-計画)				
収入	40,372	56,112	15,740	収入について、入居率が好調に推移したため、計画比増となった。 利用料金(実費分)については、後述する光熱水費等の徴収分を新たに計上したことにより発生した。 支出については、館生が負担する光熱水費について計画上費用相殺していたものを収益として計上したことにより、指定管理業務支出が12,854千円を超える増加となった。			
指定管理業務収入	40,372	56,112	15,740				
指定管理費	11,929	11,929	0				
利用料金	28,293	33,122	4,829				
同(実費分)		10,836	10,836				
その他	150	225	75				
自主事業収入			0				
支出	41,198	54,052	12,854				
指定管理業務支出	41,198	54,052	12,854				
自主事業支出			0				
収入-支出	▲ 826	2,060	2,886				
利益還元			0				
法人税等			0				
純利益	▲ 826	2,060	2,886				
▽ 説明							
収入は、利用料金及び同(実費分)が増収のため、計画に対して15,740千円の増となった。							
支出は、経費削減に努めたが、光熱費の増により、計画に対して12,854千円の増となった。							

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▼ 安定経営能力の維持 ▼当センターの財務状況は計画を上回る高い入居率を確保できたため、選定時に比べ安定した経営ができる。		適	不適
▼ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例、オンブズマン条例及び暴力団の排除の推進に関する条例への対応 ▼個人情報については、適正に取り扱っている。 ▼情報公開については、請求件数0件であった。 ▼暴力団排除推進条例に則り、契約解除要件等市と同様の対応を行っている。	細心の注意を払って個人情報保護を図った。今後とも北大との連携も密にしながら、管理していく。	適	不適

Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	来年度以降の重点取組事項
<p>新たに指定管理業務を受託して、まず①留学生への良質で快適な住まいの提供する。②高い入居率を確保する。③留学生と市民の交流を図る。ことを重点に施設運営に努めた結果、概ね計画どおり業務を遂行した。</p> <p>また、北海道胆振東部地震という災害に対して館生の安全を優先し、突発的な施設設備の故障に対しても迅速な対応ができた。さらにHPやFacebookを立ち上げ、学習室にWi-Fi設備を完備するなど施設の環境整備につとめた。</p>	<p>来年度は指定管理2年目になることから、今年度に蓄積した管理運営のノウハウを生かし、迅速な館生対応と良好な設備管理の維持に努めていく。また、館生の年間平均目標稼働率を90%以上に設定するとともに、プラザ主催・共催事業に参加させるなど交流事業の充実を図っていく。</p>
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>指定管理者の変更により平成30年度は指定管理初年度であったが、北海道大学との受入れに関する覚書の締結や近郊の大学への働きかけにより居室稼働率が90%以上を確保できたことは評価できる。また、北海道胆振東部地震の際にも、入居者の安全確保や心身のサポートが出来ていた。</p>	<p>市民と留学生の交流が活発に行われるよう、次年度以降も交流機会の確保や留学生への情報提供に努めること。</p>